# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Masyarakat Indonesia saat ini umumnya menggunakan *internet dan telepon seluler* sebagai alat bantu komunikasi dan mencari informasi. Masyarakat memilih menggunakan internet karena beberapa alasan, diantaranya yang pertama harga internet lebih ekonomis daripada menggunkan surat kabar sehingga dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Internet sebagai jaringan komunikasi Global yang menghubungkan untuk mencari informasi tentang banyak hal, contohnya fashion, makanan, dan tempat wisata lainnya Selain Untuk Mencari informasi internet juga dapat di gunakan untuk jaringan komunikasi seperti halnya media sosial facebook,whatsapp,telegram dan lain lain, untuk menggunakan internet kita bisa pakai telepon seluler yang menyediakan layanan internet, Dari layanan internet tersebut kita dapat memilih banyak pilihan layanan internet.

Kedua *internet dan telepon seluler* bisa digunakan untuk komunikasi jarak dekat maupun jarak jauh dimanapun dan kapanpun dengan catatan ada sinyal provider. *Internet dan telepon seluler* bisa digunakan untuk semua kalangan umur. Seiring bertambahnya tahun, jaringan internet di Indonesia sangat memudahkan pekerjaan masyarakat dan cara penggunaanya sangat mudah, masyarakat bisa membeli pulsa dan paket data internet ditoko kecil maupun ditoko modern, untuk harga juga terjangkau, mulai dari harga murah sampai

harga mahal ada, tergantung dengan nominal dan ketersediaan paket data sesuai dengan provider.

Indonesia saat ini ada beberapa provider yang tersedia, contohnya Telkomsel, XL Axiata, Indosat, Smartfren. Dari beberapa provider tersebut, untuk pengembangan jaringan mereka bersaing melakukan pembangunan menara telekomunikasi di beberapa daerah pelosok Indonesia, dikarenakan adanya peraturan di Indonesia dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas infrastruktur telekomunikasi nasional menara telekomunikasi harus digunakan bersama atau di sediakan penyedia menara, Ada banyak penyedia infrastruktur menara telekomunikasi salah satu penyedia *infrastruktur* menara telekomunikasi adalah PT. Dayamintra Telekomunikasi (MITRATEL).

Dalam pengerjaan pembangunan menara telekomunikasi untuk pemenuhan kebutuhan pengembangan telekomunikasi di Indonesia tentunya perusahaan akan melakukan kerjasama Dengan Mitra/Subcon Jasa pembanggunan menara untuk dapat memenuhi target dan menjangkau daerah yang masih membutuhkanya, untuk mendapatkan mitra terbaik penyedia infrastruktur melakukan tender atau menyeleksi perusahaan yang layak untuk mengerjakan pembangunan menara. Sejak tahun 2020 PT IDE SEHATI menjadi salah satu mitra terbaik di Jawa Timur memenangkan tender tersebut.

Salah satu diantaranya adalah mengelola sistem pelayanan yang berkualitas. Menjalin bisnis dengan pelayanan pasti membutuhkan sistem pelayanan yang berkualitas untuk menjerat para konsumen. Pada umumnya sistem pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi pula, pelayanan yang dilakukan dalam hal ini diartikan sebagai jenis *sevice* yang

diberikan dalam bentuk kemudahan, kecepatan, kenyamanan, serta keramah tamahan yang ditunjukkan.

Jika suatu perusahaan bergerak dibidang barang atau jasa dan memiliki pelanggan yang loyal maka dapat memberikan beberapa keuntungan bagi perusahaan tersebut. (Griffin 2007:11). Tjiptono (2002) mengungkapkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi pula (Tjiptono 2002). Kotler (2002) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan dari setiap organisasi. Organisasi publik yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (masyarakat) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang – Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang merupakan amanat Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Penerapan Sistem Profesionalisme dibidangnya, keseimbangan pekerjaan berdasarkan kwalitas, kecepatan dan bertanggung jawab didalam pekerjaan akan mendorong terselenggaranya jasa yang prima kepada mitra khususnya dalam membangun jaringan telekomunikasi, peningkatan kompetensi teknis di bidang konstruksi dan instalasi jaringan telekomunikasi, serta penyelesaian administrasi dengan cepat dan akurat. Dengan demikian PT. IDE SEHATI akan menjadi perusahaan yang handal dan bisa memberikan kontribusi dalam penyerapan tenaga kerja dan sebagai agen pembangunan di Indonesia.

Pelayanan prima ialah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan (Kasmir, 2011, p.31). Pelayanan prima dapat digunakan sebagai *"jembatan"* penghubung oleh humas untuk mengadakan kontak langsung dan membina hubungan yang berkesinambungan dengan pelanggan. Dengan pelayanan prima, akan mampu meningkatkan *image* perusahaan di mata pelanggan. Pelayanan prima yang diberikan oleh PT. IDE SEHATI rapat mingguan untuk menyelesaikan target, evaluasi pekerjaan, efektivitas pekerjaan, profesionalisme tim, serta pemberian perhatian dan empati (Sumber, Karyawan PT IDE SEHATI).

Berdasarkan uraian diatas maka penulis menyusun laporan PKL (Praktik Kerja Lapangan) dengan judul 'PELAYANAN PRIMA KEPADA MITRA DI PT. IDE SEHATI".

## 1.2 Fokus Kajian PKL

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka fokus kajian yang diambil dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini adalah bagaimana pelayanan prima kepada mitra yang dilakukan oleh PT. IDE SEHATI?

## 1.3 Tujuan PKL

Berdasarkan fokus kajian di atas maka tujuan dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan adalah mengetahui pelayanan prima secara baik di PT. IDE SEHATI.

## 1.4 Manfaat PKL

Manfaat yang dapat diperoleh dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan bagi pihak-pihak yang terkait, antara lain:

### 1.4.1 Bagi Mahasiswa

a. Membantu mahasiswa agar lebih mudah beradaptasi dengan lingkungan kerja yang sesungguhnya .
b. Meningkatkan pengetahuan serta wawasan penulis mengenai dunia kerja, agar dapat lebih siap menyambut dunia kerja yang sesungguhnya.
c. Membantu mahasiswa agar dapat menjadi individu dan tenaga kerja professional, kreatif, dan produktif dapat melaksanakan pekerjaan dimasa mendapat.
d. Mahasiswa dapat berlatih disiplin dan tanggungjawab dalam melakukan tugas - tugas yang telah diberikan.
e. Mahasiswa dapat mengetahui kegiatan internal dan eksternal yang dilakukan oleh karyawan, serta dapat mengambil pelajaran pengalaman

yang tidak didapat selama diperkuliahan, khusus terkait dengan pelayanan kepada mitra.

**1.4.2 Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Niaga**

a. Menciptakan lulusan yang siap kerja, terampil dan berdaya saing sesuai dengan bidangnya.
b. Media untuk penyesuaian metode pembelajaran dan materi perkuliahan agar sesuai dengan kebutuhan dunia industri.
c. Agar terjalin kerjasama antara pihak perguruan tinggi dengan perusahaan yang bersangkutan.

**1.4.3 Bagi PT. IDE SEHATI**

a. Membina hubungan kemitraan antara perusahaan dengan perguruaan tinggi.
b. Meningkatkan peran terhadap dunia pendidikan dengan memberi masukan kompetensi yang sesuai dengan dunia kerja.
c. Memperoleh sumbangan pemikiran dan tenaga dalam rangka meningkatkan kinerja instansi atau lembaga.